

Inhalt

Vorwort	4	Einige Tipps fürs Wörterlernen	5
1 Arbeiten im Einzelhandel.....	6	19 Im Supermarkt.....	42
2 Der Arbeitsplatz im Einzelhandel.....	8	20 An der Kasse	44
3 Vom Hersteller zum Verbraucher	10	21 Im Bioladen und im Reformhaus.....	46
4 Wirtschaft und Wirtschaftsgüter	12	22 Schon so spät? Im Kiosk und beim Spätkauf.....	48
5 Das Sortiment	14	23 In der Bäckerei und in der Konditorei.....	50
6 Preise.....	16	24 In der Metzgerei.....	52
7 Rabatt und Verkaufsaktionen.....	18	25 In der Drogerie	54
8 Kunden gewinnen – Kunden binden	20	26 Im Outdoorladen.....	56
9 Verkaufsgespräche führen.....	22	27 Im Baumarkt	58
10 Reklamationen	24	28 In der Boutique.....	60
11 Mit Beschwerden umgehen.....	26	29 Textilien	62
12 E-Commerce – Handel im Internet.....	28	30 Im Elektrohandel.....	64
13 Verschicken und Versenden	30	31 Ladenschluss.....	66
14 Kundenbestellungen annehmen	32	32 Serviceleistungen	68
15 Bestellungen und Warenwirtschaft.....	34	33 Haltet den Dieb! Kriminalität im Einzelhandel	70
16 Konkurrenz auf dem Markt	36	34 Umweltschutz und richtige Entsorgung	72
17 Marketing	38		
18 Im Einkaufszentrum.....	40		

Anhang

Wörterverzeichnis	74
-------------------------	----